

2019 • 2020



ACEF
DE LA PÉNINSULE

consommation + budget = mon intérêt

Rapport d'activités

RÉDACTION

Mélanie Charest

CONTRIBUTION

Marie-Claude Bérubé

MISE EN PAGE

Mélanie Charest



TABLE DES MATIÈRES

03

Mot de la présidente

04

État de la situation au
1er décembre 2020

05

Notre mission et
notre territoire

06

L'équipe et les
bénévoles

07

Aide directe -
Les services budgétaires

10

Guichet unique -
Paniers de Noël

11

Défense collective
des droits

15

Fonds d'entraide
Desjardins de la
Gaspésie

18

Mes finances, mes
choix

19

Représentation et
concertation

22

Formation

23

Interventions
médiatiques

24

Bailleurs de fonds et
partenaires financiers

MOT DE LA PRÉSIDENTE

au 31 mars 2019



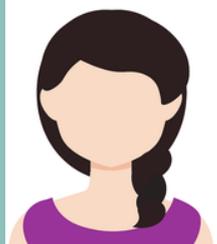
C'est avec plaisir que je vous présente notre rapport d'activités 2019-2020, dont voici quelques réalisations.

Cette année a été une réussite au niveau du nombre d'ateliers offerts en Matanie et en Gaspésie. L'équipe composée de quatre intervenants, dont deux en Matanie et deux en Gaspésie, a su se démarquer par son offre d'ateliers et de consultations budgétaires remarquable.

Également, comme fiduciaires du Fonds d'entraide Desjardins pour un service de microcrédit, nous avons formé un comité de petits prêts, composé de membres du conseil d'administration. Son rôle est d'étudier les demandes des clients de l'ACEF, présentées de façon confidentielle afin d'assurer une objectivité totale lors de l'analyse des dossiers. Le service des petits prêts est offert sur tout le territoire gaspésien et demeure toujours actif.

L'ACEF agit aussi en tant que guichet unique des demandes de paniers de Noël en Matanie. Nous traitons et acheminons les demandes vers un comité de sélection. En 2019, pour la première fois notre financement pour ce projet n'a pas été reconduit. Une belle solidarité s'est alors créée avec les organismes partenaires, qui nous ont aidés financièrement et administrativement à réaliser le projet et à le rendre jusqu'au comité de sélection, qui veille au processus d'attribution des paniers.

En terminant, je tiens à remercier nos bénévoles et nos partenaires subventionnaires pour le soutien octroyé et pour la confiance accordée. Je salue également le travail accompli par notre équipe d'employés de l'ACEF qui mettent tout en œuvre pour assurer une offre et une prestation de services de qualité auprès de notre clientèle.



Marie-Claude Bérubé
Présidente

ÉTAT DE LA SITUATION

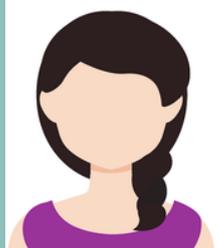
au 1er décembre 2020



Le contexte actuel, entre autres à cause de l'apparition de la Covid-19, a exigé que l'ACEF fasse preuve d'une grande capacité d'adaptation.

Par souci d'une meilleure gestion financière et administrative, nous nous sommes lancés en février dernier dans un processus de planification stratégique, en vue de restructurer, bonifier et pérenniser nos services partout en Gaspésie. Nos travaux ayant été interrompus en mars, nous avons repris nos activités à l'été et les démarches vont bon train, grâce à la motivation et à la grande implication de mes collègues du conseil d'administration et des employés en place.

L'ACEF a su ajuster ses pratiques de travail avec les circonstances et les contraintes qu'exige la situation. Nous devons nous rappeler que l'année 2019-2020 s'est déroulée de façon très positive.



Marie-Claude

Bérubé

Présidente

NOTRE MISSION

Dans une structure démocratique coopérative ouverte et en support à la défense des droits des consommateurs, l'ACEF de la péninsule favorise, par l'accompagnement et la formation, l'appropriation de l'autonomie financière de ses membres.



NOTRE TERRITOIRE

SUPERFICIE:
28 942 KM²

- LA MATANIE** Population: 20 860 Superficie: 3 315 km²
- AVIGNON** Population: 14 678 Superficie: 3 485 km²
- BONAVENTURE** Population: 17 566 Superficie: 4 385 km²
- ROCHER-PERCÉ** Population: 17 066 Superficie: 3 074 km²
- CÔTE-DE-GASPÉ** Population: 17 434 Superficie: 4 089 km²
- HAUTE-GASPÉSIE** Population: 10 957 Superficie: 5 053 km²
- ÎLES-DE-LA-MADELEINE** Population: 12 637 Superficie: 187 km²
- VALLÉE DE LA MATAPÉDIA** Population: 17 631 Superficie: 5 354 km²

SOURCE: INSTITUT DE LA STATISTIQUE QUÉBEC (2019)

POPULATION :
128 829
HABITANTS



un aperçu de l'année

L'ÉQUIPE

DIRECTION

Cloé Paquette

ADMINISTRATION

Mélanie Charest

Larrissa Boyer (jusqu'en en juin 2019)

INTERVENTION BUDGÉTAIRE

July-Anne Bouffard

Isabelle Mimeault, stagiaire

Annik Bouchard (jusqu'en en mars 2020)

Roland Labrecque (jusqu'en janvier 2020)

Magaly Tremblay-Belleville (jusqu'en octobre 2019)

Jean-François Roussel (jusqu'en juillet 2019)

STAGE EN MILEU
DE TRAVAIL!

Nous collaborons
annuellement avec
les institutions
d'enseignement pour
la supervision et
l'encadrement des
stagiaires.

LES BÉNÉVOLES

Ce ne sont pas tous les services offerts par l'ACEF qui peuvent se prêter à l'intégration des bénévoles. La défense des consommateurs et la consultation budgétaire exigent une expertise particulière. Voilà pourquoi les domaines privilégiés pour l'implication des bénévoles sont le conseil d'administration, le service d'impôt et les paniers de Noël.

PLUS DE
450 HEURES
DE BÉNÉVOLAT!

MERCI À NOS BÉNÉVOLES!

Marie-Claude Bérubé (C.A.)
Hélène Simard (C.A.)
Justine Godin (C.A.)
Annick Fortier (C.A.)
Yannick Thibault (C.A.)

Michèle Labrie
Odette Sergerie
Daniel Fournier
Sandrine Fournier
Suzelle Gagnon

AIDE DIRECTE

Services budgétaires

Un budget se compose effectivement de revenus et de dépenses. Mais ce n'est pas tout... Pour l'ACEF, l'intervention en matière de budget et de consommation est un processus complexe incluant les aspects administratifs, légaux, psychosociaux et contextuels de la situation vécue par les consommateurs. Une intervention budgétaire tient non seulement compte de la situation actuelle mais aussi de la situation désirée et du projet de vie.

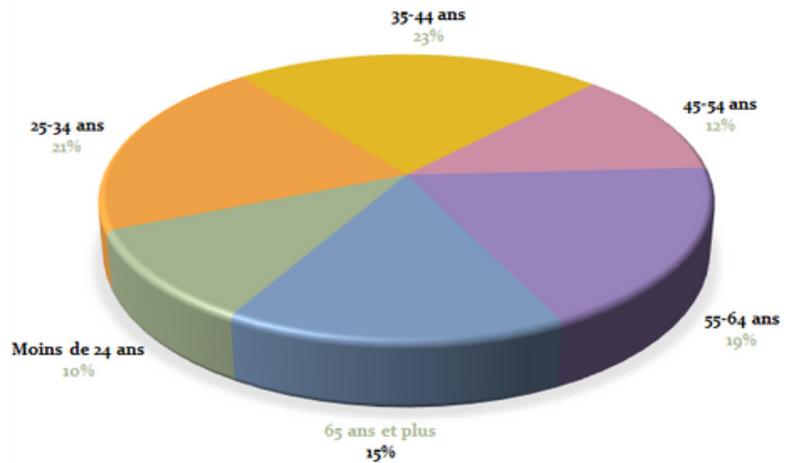
LES STRATÉGIES AU CŒUR DE NOTRE PRATIQUE

- l'accompagnement dans les solutions aux dettes
- le référencement vers des ressources spécialisées
- la collaboration avec les autres intervenants
- la mise en place de stratégies adaptées aux besoins et capacités de la personne rencontrée
- la mise en place d'un plan de suivi réaliste et sécurisant
- l'accompagnement vers les bonnes ressources juridiques et la juste information

LES POINTS CRUCIAUX DE NOTRE APPROCHE

- la confidentialité
- le professionnalisme
- le respect des expertises et actes réservés

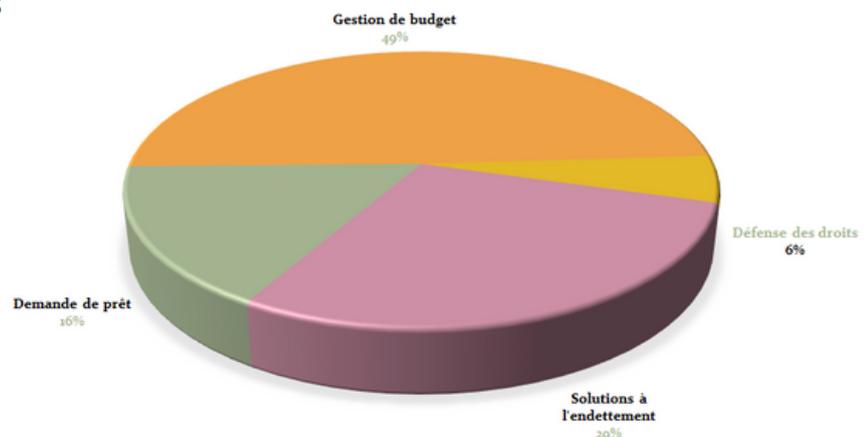
ÂGE DE LA CLIENTÈLE



Nombre de participants

Nouvelles consultations budgétaires	221
Suivis budgétaires	1031
Demandes d'informations	109
TOTAL	1361

MOTIF INITIAL DE CONSULTATION

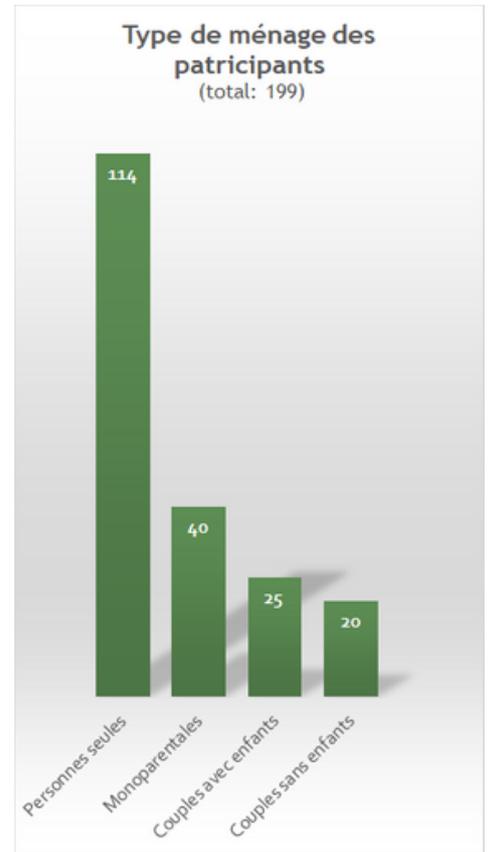
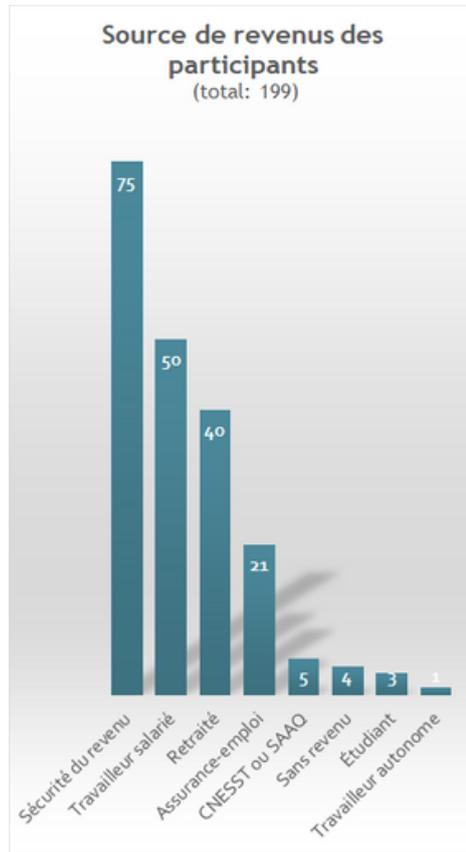
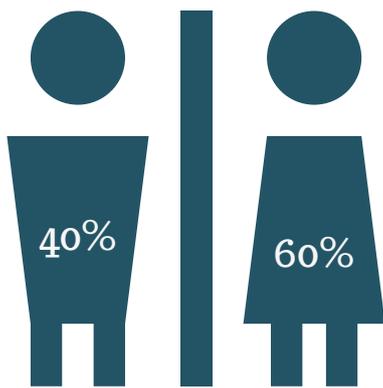


AIDE DIRECTE

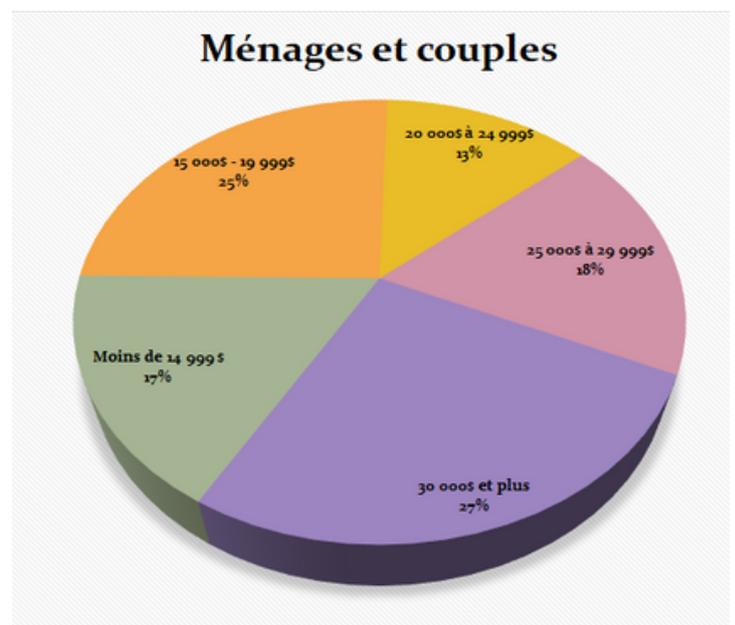
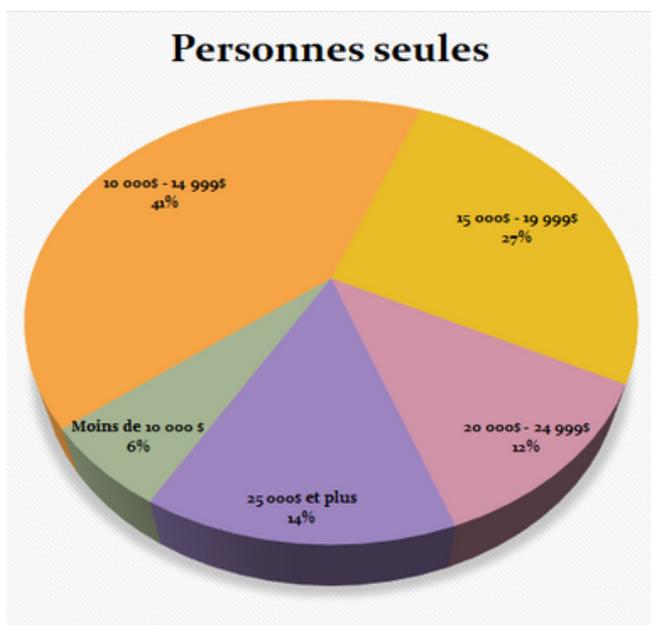
Services budgétaires

PARTICIPANTS
2019-2020

40% HOMMES
60% FEMMES



REVENUS ANNUELS



AIDE DIRECTE

Services budgétaires

Il arrive à l'occasion que les consommateurs aient des questions ou des besoins auxquels nous ne sommes pas habilités à répondre. Nous procédons alors à du référencement auprès d'autres organismes ou organisations qui pourront répondre au consommateur.

Selon les besoins et le désir de la personne qui nous consulte (et avec une autorisation signée de cette dernière), nous pouvons également agir de concert avec d'autres intervenants à son dossier et faire des rencontres budgétaires en présence de ceux-ci.

Voici le **Top 3** de la provenance de la clientèle référée à L'ACEF de la péninsule 2019-2020:

- #1 Organismes communautaires
- #2 Entourage immédiat (amis, famille)
- #3 Système de santé

“

En 2019-2020, ce sont plus de 150 participants qui ont nous ont été référés, entre autres par :

- Le réseau de la santé et des services sociaux
- Divers organismes communautaires
- Des syndicats, des banques et des caisses populaires
- Des établissements scolaires
- Le Carrefour Jeunesse-Emploi
- Le Centre Local d'emploi
- Emploi-Québec

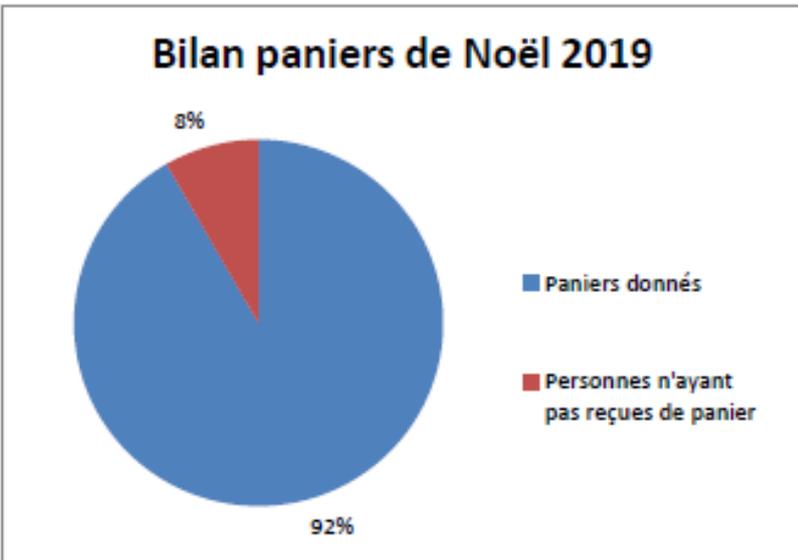
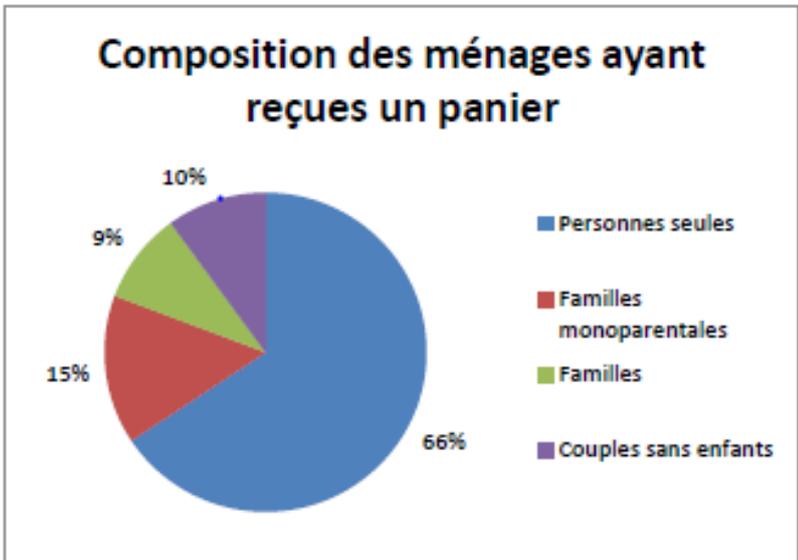




GUICHET UNIQUE

Paniers de Noël

Pour une 8e année consécutive, L'ACEF de la péninsule a agi comme organisme responsable de la coordination des paniers de Noël en Matanie. La promotion, la distribution des formulaires, la réception des demandes, leur traitement, la coordination du comité de sélection et la préparation des listes de dons sont les principales tâches réalisées par nos bénévoles.



Défense collective des droits

Éducation populaire

Pour l'ACEF de la Péninsule, la défense collective des droits s'exprime notamment par :

- une action politique non partisane
- la représentation des personnes lésées auprès de différentes instances
- la mobilisation sociale
- l'éducation populaire autonome

L'éducation populaire cherche principalement à promouvoir le partage des

connaissances et des stratégies visant l'amélioration du système social. C'est ainsi que l'ACEF peut agir de façon préventive sur les diverses problématiques vécues par les consommateurs, que ce soit par la transmission d'un savoir pratique ou la sensibilisation aux enjeux sociaux relatifs au monde de la consommation et des finances personnelles. L'éducation populaire permet donc de rejoindre un grand nombre de personnes tout en offrant des outils concrets.

39

ateliers
réguliers et
conférences



THÈMES ABORDÉS :

- Endettement
- Budget
- Crédit et endettement
- Surendettement
- Mandat et testament
- Bien manger à bas prix
- Groupes de circulaire
- Protection du consommateur
- Fraude
- Anti-gaspillage
- Habitudes de consommation
- Fêter en grand à bas prix
- Crédits et programmes
- Crédits d'impôt pour proches aidants
- L'occasion fait le larron
- Groupe de circulaires
- Présentation des services de l'ACEF

Défense collective des droits

Action politique non partisane

La CACQ regroupe 20 associations dans 11 des régions administratives du Québec. Elle sert de carrefour pour les associations en matière de partage d'informations, de diffusion, de support et permet d'intervenir collectivement dans certains dossiers. À cet effet, la CACQ intervient fréquemment dans les médias nationaux sur des enjeux dépassant les frontières régionales afin de défendre les consommateurs ainsi que les associations de consommateurs. L'équipe de l'ACEF de la péninsule s'implique activement au sein des comités de son regroupement. La force du nombre nous permet d'être actif dans de nombreux dossiers de défense collective des droits des consommateurs. Comme les instances



décisionnelles sont généralement situées dans les grands centres, le regroupement devient un outil très intéressant pour faire entendre la voix des consommateurs de notre région.



COMITÉ PRATIQUE DANS LE MONDE DES FINANCES PERSONNELLES

Le comité a pour mandat de réaliser la formation pour les nouveaux conseillers budgétaires et de la déployer sur une plateforme en ligne. Cloé Paquette a siégé sur ce comité afin d'élaborer et de réviser le contenu de la formation, ainsi que de procéder à l'enregistrement de la narration.



CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CACQ

Ce comité veille à tenir informées les associations de consommateurs membres sur les questions d'intérêt qui les préoccupent, sur des sujets internes au regroupement ainsi que sur les dossiers en matière de consommation. En cours d'année, nous avons participé à divers dossiers.



AUTRES MANDATS AU SEIN DE LA CACQ

- Participation aux consultations concernant la Table de travail en recouvrement Hydro-Québec
- Participation au Lac-à-l'épaule de la CACQ



AUTRES REPRÉSENTATIONS

- Participation aux assemblées générales de : Coalition des associations de consommateur du Québec (CACQ), CDC région Matane et Centraide BSL.
- Participation à une rencontre du comité régional du logement de la Gaspésie.
- Chantiers alimentation, logement et transport de l'Alliance Matanie.
- Grande assemblée COSMOSS Matanie.

Défense collective des droits

Mobilisation sociale

GRÈVE SUR
LE CLIMAT

JOURNÉE
AU CÉGEP

EXPO
RCLACQ

JOURNÉE
PORTES
OUVERTES

GARANTIES

PUBLICITÉ
POUR LA JOURNÉE
SANS ACHATS

FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS DE LA GASPÉSIE

Grâce au soutien financier des Caisses Desjardins de la Gaspésie, de la Matanie et de la Matapédia, l'ACEF de la péninsule peut compter sur le Fonds d'entraide Desjardins de la Gaspésie

Ce fonds permet l'octroi de petits prêts de 1\$ à 1 500\$ sans intérêts et remboursables sur une période maximale de 2 ans. Ce fonds permet de soutenir des personnes qui vivent des situations difficiles mais qui n'ont pas accès au crédit traditionnel.

Les demandes de prêts font l'objet d'une analyse selon une série de critères établis. Ils ne sont accordés que lorsque la situation permet de croire que le petit prêt est une solution adéquate et permettrait d'améliorer significativement la situation de la personne.

C'est un comité indépendant formé de bénévoles qui décide si un petit prêt est accordé ou non. Toutes les décisions sont prises de façon objective, De plus, les demandes sont présentées au comité anonymement.

Le fonds d'entraide permet également à l'ACEF de la péninsule de se faire connaître autrement et, surtout, d'offrir un service de soutien budgétaire, qu'il y ait prêt ou non. C'est parfois la porte d'entrée qui permet à une certaine clientèle de bénéficier de nos services.



L'engagement en Finance solidaire des caisses Desjardins de la GASPÉSIE



FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS GASPÉSIE

RÉSULTATS ANNÉE 2019

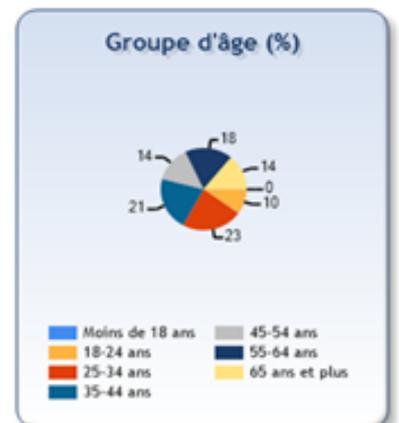
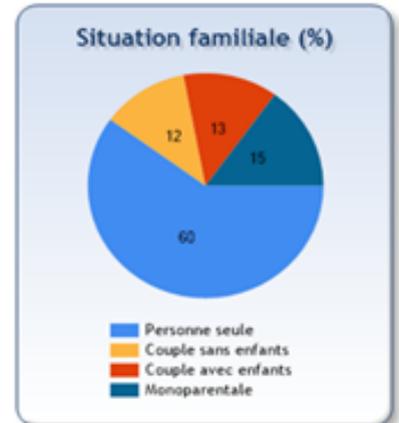
Population cible	Personnes vulnérables financièrement
Services offerts	Consultation budgétaire et prêt de dépannage (24 mois – 0%)
Partenaires	ACEF de la Péninsule
Depuis	Juillet 2015
Nombre de caisses participantes	8 caisses
Contribution à l'éducation financière en 2019	49 324 \$
Capital disponible pour financement	30 000 \$

- **425 personnes touchées** par des activités d'éducation financière individuelles ou en groupe
- **193 personnes** en difficulté financière ont obtenu des conseils budgétaires individualisés
- **16 prêts** de dépannage ont été accordés à des membres
- Un prêt moyen de **878 \$**
- Un taux de remboursement de **93 %**

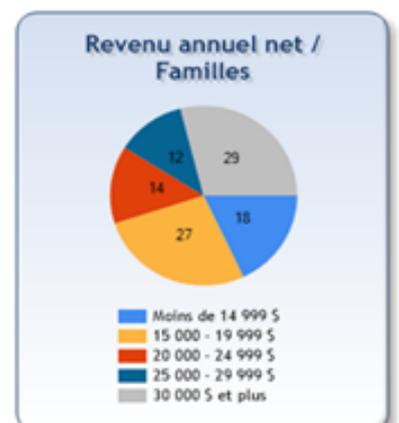
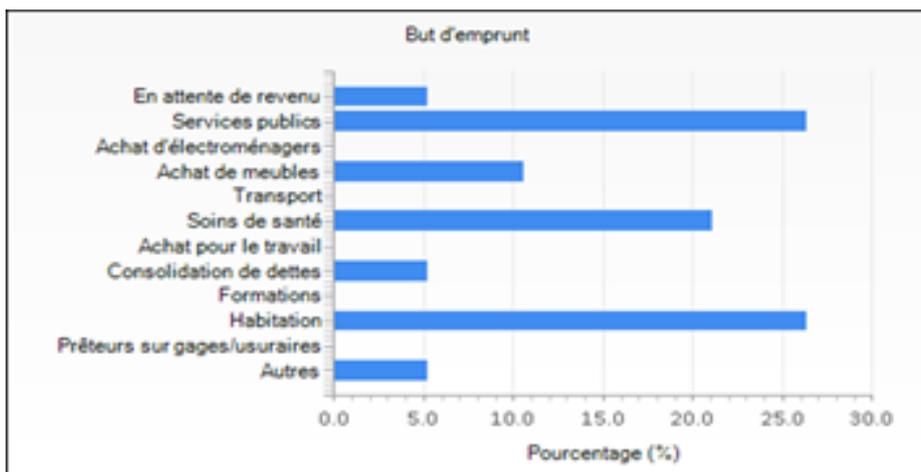
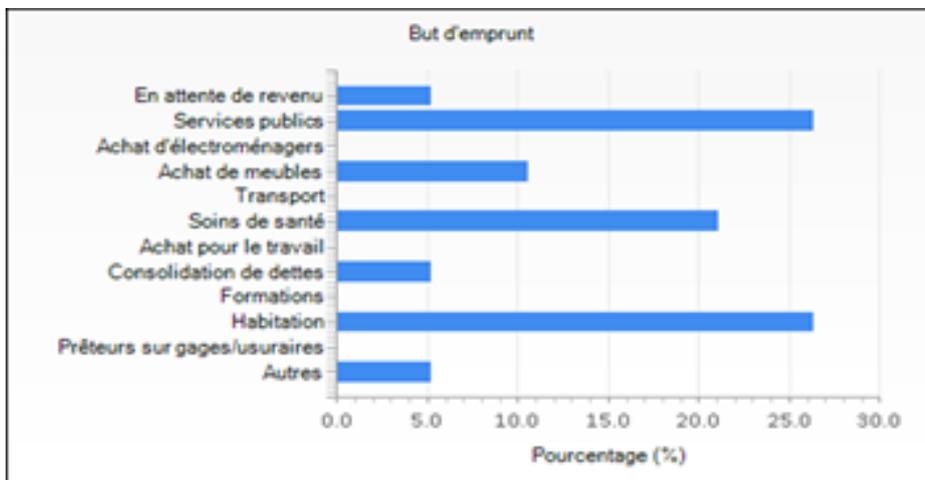
Profil des personnes soutenues : **60 %** sont des femmes, **40 %** sont des hommes

FONDS D'ENTRAIDE DES JARDINS DE LA GASPÉSIE

2019	
Nombre de demandes	28
Nombre de prêts accordés	16
Moyenne des montants prêtés	878 \$
Total des montants prêtés	14 045 \$



Notez que les statistiques FED présentées dans ce document concernent la période du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 inclusivement.



FONDS D'ENTRAIDE DES JARDINS DE LA GASPÉSIE

“

Merci

aux caisses participantes et à Développement International Desjardins pour leur contribution financière au Fonds d'entraide.

- Caisse Desjardins de la Baie-des-Chaleurs
- Caisse Desjardins de La Matanie
- Caisse Desjardins de la Pointe de la Gaspésie
- Caisse Desjardins Vallée de la Matapédia
- Caisse Desjardins du Littoral gaspésien
- Caisse populaire Desjardins de La Haute-Gaspésie
- Caisse populaire Desjardins du Centre-sud gaspésien
- Caisse populaire Desjardins Mer et montagnes

MES FINANCES, MES CHOIX^{MD}

PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE



En partenariat avec les Caisses Desjardins de la Gaspésie, de la Matanie et de la Vallée de la Matapédia, l'ACEF de la péninsule offre gratuitement aux jeunes de 16 à 25 ans le programme d'éducation financière Mes finances, mes choix. Ce

programme, divisé en 17 modules, aborde des sujets de consommation et de gestion des finances personnelles d'une façon objective et adaptée aux jeunes.

- 533 participants au total
- 364 nouveaux participants
- 836.25 heures participantes

NOUS ÉTIIONS LÀ!

- CFP de Sainte-Anne-des-Monts
- Cégep de Matane
- FTP de Matane
- CJE de Matane
- CEA de Matane
- Branche-toi 3, Matane
- Le Tremplin, Matane
- CEA d'Amqui
- Tremplin travail, Amqui
- Moisson Vallée, Amqui
- FPT Polyvalente d'Amqui
- CÉMEC, Amqui
- CEA et CFP de Paspébiac
- CEA de Bonaventure
- Polyvalente de Bonaventure
- CFPT de Bonaventure
- CJE Option Emploi, Chandler
- Pénitencier de Percé
- Polyvalente de Chandler
- Polyvalente de Grande-Vallée

REPRÉSENTATION ET CONCERTATION

S'associer à d'autres instances est le moyen privilégié pour porter les idées, projets ou revendications au-delà des limites de l'organisation.

S'associer, c'est participer activement aux concertations du territoire afin d'être à l'affût des besoins des milieux.

S'associer, c'est mettre en commun des expertises pour alimenter le discours, bonifier les actions, amplifier les messages.

PARTICIPATION AUX TABLES DE CONCERTATION ET INSTANCES DE REPRÉSENTATION

- Comités COSMOSS de la Matanie
- Comités COSMOSS de la Vallée de la Matapédia
- Conseil d'administration de la CDC de la région de Matane
- Conseil d'administration de la CDC de la Vallée de la Matapédia
- Conseil d'administration de la CACQ
- Comité régional Mes finances, mes choix
- Comité formation CDC région de Matane
- Comité financement Centraide Matanie
- Comité Paniers de Noël
- Table de concertation jeunesse d'Avignon
- Chambre de commerce de Matane
- Chambre de commerce de Gaspé
- Comité Besoins de base Bonaventure
- Alliance pour la solidarité, MRC de la Matanie

ACEF et Hydro-Québec, partenaires

Depuis sa fondation, l'ACEF de la Péninsule soutient les consommateurs dans la gestion de leurs besoins essentiels. La dépense d'électricité est un poste budgétaire incontournable souvent abordé dans l'ensemble de nos activités d'information, d'éducation et de défense des droits.

En 2019-2020, notre association a continué ses activités d'éducation et d'accompagnement auprès des ménages à faibles revenus. En prévention, que ce soit dans nos ateliers, nos cours ou par l'entremise de nos communiqués, nous soulignons constamment l'importance de prioriser les dépenses liées à l'habitation. Nous travaillons également à faire connaître le programme Éconologis. Particulièrement pendant les mois les plus froids, des publications ont régulièrement été diffusées sur la page Facebook de l'ACEF de la Péninsule, rappelant les différents programmes, trucs et soutien offerts par Hydro-Québec.

Quant aux personnes rencontrées par l'ACEF en consultation individuelle, dès que nous constatons qu'elles ont une dette auprès d'Hydro-Québec, nous les accompagnons dans toutes leurs démarches. Nous traçons rapidement avec elles un portrait global de la situation afin de bien les orienter dans leurs démarches de résolution du problème. Ont-elles un faible revenu? Seraient-elles admissibles à une entente adaptée? Nous les aidons à établir un budget de base et à estimer le montant qu'elles sont capables d'allouer à leur paiement ou à leur remboursement à la société d'État. De plus, dans certaines situations, nous négocions une entente de paiement au nom du consommateur, avec son consentement.

Tout au long de l'année, la direction a eu l'occasion de participer à diverses discussions et rencontres traitant plus spécifiquement de la problématique des ménages à faibles revenus.

10

CONSULTATIONS

ont permis de faire des ententes de paiement avec Hydro-Québec

20

ATELIERS BUDGET

avec un volet traitant des ententes avec Hydro-Québec ont permis de rejoindre

209 PARTICIPANTS

Office de la protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur (OPC) est un partenaire de premier plan dans le mouvement des consommateurs.

L'ACEF de la Péninsule fait partie des associations de consommateurs qui sont souvent les premières à constater sur le terrain les répercussions des politiques gouvernementales.

Pour sa part, l'OPC surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe

collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes et finalement favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

Afin de prendre le pouls du milieu et de s'informer auprès des associations de consommateurs, l'OPC tient annuellement des rencontres avec les organisations de défense de droits des consommateurs, rencontres auxquelles l'ACEF de la péninsule participe activement.



CISSS du Bas-St-Laurent

Depuis 2009, l'ACEF bénéficie d'un soutien dans le cadre d'une entente afin de faire de la prévention, du dépistage et des références en matières de dépendance, de jeu excessif, de santé mentale et de cyberdépendance (jeu en ligne). Un processus de référence vers les ressources adéquates est assuré.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

Québec 



Centraide du Bas-St-Laurent

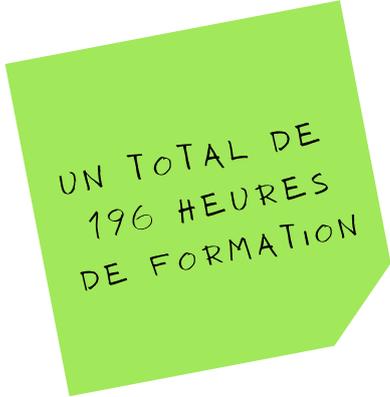
L'ACEF de la Péninsule reçoit un soutien financier essentiel aux services de consultations budgétaires et d'éducation populaire sur les territoires de La Matanie et de la Vallée de la Matapédia. L'ACEF participe activement aux activités de financement que ce soit par le Moules & Blues, l'emballage dans les supermarchés, ou par la fabrication et la vente de pâtés à la viande pour le temps des Fêtes.



**Centraide
Bas-Saint-Laurent**

FORMATIONS

- Programme Mes finances, mes choix
- Formation en consultation budgétaire de l'Union des consommateurs
- Perfectionnement pour adjointe administrative
- Les contrats en ligne (webinaire)
- La tarification d'Hydro-Québec (webinaire)
- Les médias numériques
- Perfectionnement Acomba - T4 et Relevés 1
- Communications écrites pour des personnes à faible niveau de littératie
- Coaching en ressources humaines
- Secourisme en milieu de travail
- Formation d'intégration aux nouveaux employés



UN TOTAL DE
196 HEURES
DE FORMATION

INTERVENTIONS MÉDIATIQUES



- Communiqués de presse



- Chroniques et entrevues à la radio (SRC, CIEU FM, CHNC et Plaisir 105,3)



- Chroniques à la télévision (TVC Matapédia)



- Chroniques et entrevues dans les médias écrits (magazine AGIR 50+, L'Avantage gaspésien)
- Infolettres aux caisses partenaires



- 157 publications



- 1198 J'aime

MERCI

À NOS BAILLEURS DE FONDS ET
PARTENAIRES FINANCIERS!

*Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales*

Québec 



Centraide
Bas-Saint-Laurent

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent*

Québec 

 **Desjardins**

*Office
de la protection
du consommateur*

Québec 

 **Hydro
Québec**